

## ग्राहक द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न और सपोर्ट सेल के प्रति उत्तर टेम्पलेट

### 1. हर-हित फ्रैंचाइजी स्टोर के लिए आवेदन कैसे करें?

आवेदक हर हित की वेबसाइट [www.harhith.com](http://www.harhith.com) पर लॉगिन करें। आवेदक को अपने आवेदन पत्र को ऑनलाइन भरने के लिए निर्देशों का पालन करना होगा।

### 2. हर-हित फ्रैंचाइजी पार्टनर के चयन के लिए पात्रता मानदंड क्या हैं?

फ्रैंचाइजी पार्टनर के चयन के लिए पात्र मानदंड नीचे दिए गए हैं:

पात्रता मानदंड	ग्रामीण फ्रैंचाइजी	लघु शहरी फ्रैंचाइजी	बड़ी शहरी फ्रैंचाइजी
आयु	21-35 वर्ष	21-35 वर्ष	21-35 वर्ष
भूतपूर्व सैनिकों के लिए अधिकतम आयु	50 वर्ष	50 वर्ष	50 वर्ष
शिक्षा	12वीं पास	12वीं पास	12वीं पास
गैर-आपराधिक पृष्ठभूमि	न तो दोषी ठहराया गया और न ही लंबित आपराधिक मामला	न तो दोषी ठहराया गया और न ही लंबित आपराधिक मामला	न तो दोषी ठहराया गया और न ही लंबित आपराधिक मामला
कोई वित्तीय दायित्व	सरकार द्वारा संचालित परियोजनाओं में शून्य देयता	सरकार द्वारा संचालित परियोजनाओं में शून्य देयता	सरकार द्वारा संचालित परियोजनाओं में शून्य देयता
रिटेल आउटलेट संचालन के लिए पूंजी	सेल्फ फाइनेंस या मुद्रा ऋण	सेल्फ फाइनेंस या मुद्रा ऋण	सेल्फ फाइनेंस या मुद्रा ऋण
हरियाणा मूल निवास आवश्यकताएँ	3000 से अधिक जनसंख्या वाला गाँव का मूल निवासी	10000 से अधिक जनसंख्या वाला वार्ड का मूल निवासी	10000 से अधिक जनसंख्या वाला वार्ड का मूल निवासी
रटेल आउटलेट के लिए स्थान आवश्यकता	200 और उससे अधिक वर्ग फीट, भूतल और केंद्र-बिंदु पर स्थित	200-800 वर्ग फीट, भूतल और केंद्र-बिंदु पर स्थित	800 और उससे अधिक वर्ग फीट, भूतल और केंद्र-बिंदु पर स्थित

### 3. फ्रैंचाइजी पार्टनर के चयन की प्रक्रिया क्या है?

आवेदन पत्र जमा करने की अंतिम तिथि से 1 महीने के भीतर आवेदकों को फ्रैंचाइजी संचालन अधिकार आवंटित किए जाएंगे। चयनित आवेदकों को फ्रैंचाइजी संचालन अधिकारों के आवंटन के संबंध में वेबसाइट, कॉल या व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा। हर-हित फ्रैंचाइजी के चयन के लिए चयन मानदंड नीचे दिए गए हैं:

- फ्रैंचाइजी पार्टनर द्वारा प्रस्तावित साइट या दुकान का स्थान
- आवेदक के दस्तावेज

एक से अधिक आवेदनों के मामले में, वरीयता दी जाएगी

- यदि आवेदक महिला है
- आवेदक के परिवार पहचान पत्र के आधार पर
- यदि आवेदक दिव्यांग है
- यदि आवेदक व्यवसायी अनुभवी युवा है / शिक्षा / वित्तीय स्थिरता

**4. फ्रैंचाइजी पार्टनर के चयन के बाद हरियाणा एगो को स्टोर को पूरी तरह से चालू करने में कितना समय लगेगा?**

स्टोर का संचालन इस बात पर निर्भर करेगा कि फ्रैंचाइजी की अपनी दुकान है या वह नई दुकान बनवा रहा है।

**फ्रैंचाइजी की अपनी दुकान के मामले में:** एचएआईसीएल पैनल के ठेकेदार द्वारा फ्रैंचाइजी की दुकान पर इंटीरियर और स्टोर फिटआउट पर काम शुरू करने के दिन से 14 दिन तक का समय लगेगा।

यदि फ्रैंचाइजी की अपनी दुकान नहीं है, लेकिन खुली जगह है और हरियाणा एगो के पैनल वाले ठेकेदार से प्रीफैब्रिकेटेड दुकान का विकल्प चुनता है, तो फ्रैंचाइजी द्वारा ऑर्डर देने के दिन से 30 दिन लगेगा।

**5. क्या फ्रैंचाइजी पार्टनर एक से अधिक फ्रैंचाइजी लेने के लिए आवेदन कर सकते हैं?**

नहीं, एक परिवार से केवल एक ही व्यक्ति को किसी भी समय हर हित फ्रैंचाइजी लेने और चलाने की अनुमति है।

**6. हर-हित फ्रैंचाइजी स्टोर खोलने के लिए वास्तविक निवेश क्या होगा?**

हर-हित फ्रैंचाइजी स्टोर खोलने की कुल लागत फ्रैंचाइजी स्टोर के आकार और स्थान पर निर्भर करेगी जिसका उल्लेख नीचे किया गया है:

विवरण	निवेश (रुपये में)		
	ग्रामीण (≤200 वर्ग फुट)	शहरी छोटा (200-800 वर्ग फुट)	शहरी बड़ा (>800 वर्ग फुट)
आवेदन शुल्क	शून्य	शून्य	शून्य
प्रोसेसिंग शुल्क	शून्य	शून्य	शून्य
रॉयल्टी शुल्क	शून्य	शून्य	शून्य
व्यापार सहायता शुल्क (पीओएस मशीन, आईटी समर्थन, प्रशिक्षण, आदि)	30,000 या पांच वर्ष के लिए 500 रुपये मासिक किश्त, ब्याज रहित	30,000 या पांच वर्ष के लिए 500 रुपये मासिक किश्त, ब्याज रहित	30,000 या पांच वर्ष के लिए 500 रुपये मासिक किश्त, ब्याज रहित
वापसी योग्य सुरक्षा जमा राशि*	10,000	25,000	50,000
स्टॉक भरें	2 लाख	9 लाख	18 लाख
स्टोर फिक्सचर**	75,000 – 1 लाख	3 – 4 लाख	6 – 8 लाख

\*नियम व शर्तें लागू

\*\*नियम व शर्तें लागू

**7. फ्रैंचाइजी स्टोर को इंटीरियर और एक्सटीरियर करने की जिम्मेदारी कौन लेगा? और इस लागत का भुगतान कौन करेगा?**

हरियाणा एगो अपने पैनल में शामिल ठेकेदारों के माध्यम से फ्रैंचाइजी पार्टनर को बुनियादी ढांचा तैयार करने में सहायता प्रदान करेगा। फ्रैंचाइजी पार्टनर सेवाओं के लिए पैनल में से पसंदीदा ठेकेदार का चयन कर सकता है। ठेकेदार फ्रैंचाइजी स्टोर की रेकी करेंगे और फ्रैंचाइजी पार्टनर और हरियाणा

एग्रो को अनुमानित लागत प्रदान करेंगे। फ्रैंचाइजी पार्टनर को निर्धारित समय के भीतर विक्रेता के नाम पर डिमांड ड्राफ्ट के रूप में हरियाणा एग्रो को दी गई अनुमानित लागत का अग्रिम भुगतान जारी करना होगा। परियोजना के पूरा होने और फ्रैंचाइजी पार्टनर से पुष्टि के बाद, हरियाणा एग्रो चयनित ठेकेदार को भुगतान डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

**8. अगर फ्रैंचाइजी पार्टनर किसी व्यक्तिगत कारणों से 2–3 दिनों तक स्टोर नहीं खोल पाता है, तो क्या उसे हरियाणा एग्रो को इसकी सूचना देने की आवश्यकता है?**

यदि कोई फ्रैंचाइजी पार्टनर कुछ अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण 2–3 दिनों तक स्टोर नहीं खोल पाता है, तो उसे हरियाणा एग्रो को सूचित करना होगा। साथ ही, फ्रैंचाइजी पार्टनर को दुकान खुलने की तारीख आम जनता को भी सूचित करना होगा। हालांकि, हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइजी को अंतरिम अवधि में स्टोर खोलने और संचालित करने के लिए कुछ अस्थायी व्यवस्था करने की सलाह देता है।

**9. फ्रैंचाइजी पार्टनर एक महीने में कितना पैसा कमा पाएगा?**

हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइजी पार्टनर को कुल मासिक बिक्री के प्रतिशत के रूप में मासिक औसत 10% मार्जिन की गारंटी दे सकता है। 9५,०००/- प्रति माह की कमाई करने के लिए फ्रैंचाइजी पार्टनर को एक कैलेंडर माह में 9,५०,०००/- रुपये की बिक्री करनी होगी। सभी डेयरी उत्पादों (बीटा, आदि जैसे ब्रांडों के) को छोड़कर उत्पादों पर मासिक औसत 10% मार्जिन है। डेयरी उत्पादों पर मार्जिन संबंधित ब्रांडों की सलाह के अनुसार होगा और प्राप्त होने पर फ्रैंचाइजी पार्टनर को दिया जाएगा। 10% मार्जिन सांकेतिक है और उत्पाद मिश्रण की बिक्री पर निर्भर होगा जहां फ्रैंचाइजी के समग्र बिक्री मिश्रण में राष्ट्रीय ब्रांडों की हिस्सेदारी लगभग 40% होनी चाहिए। यदि राष्ट्रीय ब्रांडों का बिक्री मिश्रण 40% से अधिक है, तो फ्रैंचाइजी के लिए कुल मार्जिन 8–10% की सीमा में होगा। हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइजी पार्टनर की बिक्री और मार्जिन बढ़ाने के लिए प्रचार योजनाएं और छूट भी चला सकता है।

**10. क्या फ्रैंचाइजी भागीदारों को फ्रैंचाइजी स्टोर पर अपने ऑर्डर किए गए उत्पादों की डोरस्टेप डिलीवरी के लिए भुगतान करने की आवश्यकता है?**

नहीं, हरियाणा एग्रो केवल फ्रैंचाइजी स्टोर पर उत्पादों की डिलीवरी की लॉजिस्टिक लागत ही वहन करेगा।

**11. हर-हित फ्रैंचाइजी स्टोर पर ग्राहकों के लिए किस तरह के उत्पाद उपलब्ध होंगे?**

हरियाणा एग्रो का लक्ष्य बेहतर गुणवत्ता, मूल्य और पारदर्शी कीमत निर्धारण के साथ दैनिक आवश्यकता वाले उपभोक्ता सामानों की विस्तृत श्रृंखला का विपणन और बिक्री करना है, जैसा कि नीचे दिखाया गया है:

- **खाद्यान्न, तेल और मसाले:** चावल, आटा, मसाले, दालें, खाद्य तेल, चीनी और नमक, पोहा, सूजी आदि।

- **स्नैक्स और प्रसंस्कृत खाद्य पदार्थ:** पैकेज्ड फूड्स, स्नैक्स, चिप्स, वेफर्स, नूडल्स और पास्ता आदि।
- **बेकरी, केक और डेयरी:** चॉकलेट, बिस्कुट, कन्फेक्शनरी आइटम आदि।
- **पेय पदार्थ :** दूध, पेय, जूस, कॉफी और चाय आदि
- **होमकेयर:** पूजा की वस्तुएं, लॉन्ड्री, फ्लोर क्लीनर, बर्तन क्लीनर आदि।
- **व्यक्तिगत देखभाल:** बालों की देखभाल, शरीर की देखभाल, दांतों की देखभाल, ओटीसी/फार्मा (ENO, बैंड ऐड, औषधीय क्रीम) आदि।

फ्रैंचाइजी पार्टनर को स्टोर पर उत्पादों के मूल्य निर्धारण, स्टॉकिंग के लिए हरियाणा एग्री द्वारा निर्धारित सभी दिशानिर्देशों का पालन करना होगा। फ्रैंचाइजी पार्टनर केवल उन्हीं उत्पादों का स्टॉक करेगा जिनकी आपूर्ति हरियाणा एग्री द्वारा की जाएगी। साथ ही, सिर्फ पैकेज्ड उत्पादों को बेचा जाएगा और खुले उत्पाद नहीं बेचे जायेंगे ताकि बेचे गए उत्पादों की गुणवत्ता और स्वच्छता बनाए रखी जा सके।

## 12. फ्रैंचाइजी ग्राहकों को किस कीमत पर उत्पाद बेचेगा?

फ्रैंचाइजी स्टोर में उपलब्ध उत्पाद का मूल्य निर्धारण केवल हरियाणा एग्री द्वारा किया जाता है। फ्रैंचाइजी पार्टनर हरियाणा एग्री द्वारा निर्धारित कीमतों पर उत्पाद बेचने के लिए बाध्य है। फ्रैंचाइजी पार्टनर किसी भी वस्तु को अधिकतम खुदरा मूल्य/एमआरपी या किसी अन्य कीमत से अधिक कीमत पर नहीं बेचेगा जो हरियाणा एग्री द्वारा तय नहीं किया गया है।

## 13. फ्रैंचाइजी स्टोर पर उत्पादों की स्टॉकिंग के लिए पहला निवेश क्या होगा?

स्टोर में पहला माल आर्डर के लिए निवेश की आवश्यकता स्टोर के आकार और उसके स्थान पर निर्भर करेगा। 200 वर्ग फुट तक के एक ग्रामीण स्टोर में पहला माल आर्डर के लिए निवेश लगभग 2 लाख रु होगा। 200-800 वर्ग फुट के छोटे शहरी स्टोर में पहला माल आर्डर के लिए निवेश लगभग 2-8 लाख रुपये के बीच होगा। उदाहरण के लिए, यदि स्टोर का क्षेत्रफल 400 वर्ग फुट है, तो फ्रैंचाइजी पार्टनर को पहली बार स्टोर में सामान भरने के लिए 4 लाख रुपये का निवेश करना होगा। एक बड़े शहरी स्टोर (>=800 वर्ग फुट स्टोर क्षेत्रफल का) के लिए पहली बार सामान भरने के लिए निवेश लगभग 18 लाख रुपये होगा।

विवरण	ग्रामीण ( $\leq 200$ वर्ग फुट)	शहरी छोटा (200-800 वर्ग फुट)	शहरी बड़ा (>800 वर्ग फुट)
स्टॉक भरण	2 लाख रु.	9 लाख रु.	18 लाख रु.

## 14. फ्रैंचाइजी पार्टनर के रूप में अपने चयन के बाद फ्रैंचाइजी को उत्पादों की पहली खरीद के लिए पहला ऑर्डर कब तक देना चाहिए?

फ्रैंचाइजी पार्टनर को फ्रैंचाइजी समझौते पर हस्ताक्षर करने के 1 महीने के भीतर पहला ऑर्डर देना होगा।

## 15. फ्रैंचाइजी स्टोर पर उत्पादों की डिलीवरी के लिए न्यूनतम री-ऑर्डर मूल्य क्या होगा?

न्यूनतम ऑर्डर पुनः-आदेश मूल्य स्टोर प्रारूप और उसके स्थान के आधार पर होगा जो नीचे उल्लिखित है:

विवरण	ग्रामीण (>=200 वर्ग फुट)	शहरी छोटे (200-800 वर्ग फुट)	शहरी बड़े (>=800 वर्ग फुट)
न्यूनतम आदेश मूल्य	10000 रु.	10000 रु.	25000 रु.

रु.10,000/- से कम का कोई भी ऑर्डर ग्रामीण फ्रैंचाइजी द्वारा अतिरिक्त भुगतान के आधार पर दिया जा सकता है। फ्रैंचाइजी पार्टनर से कुल ऑर्डर किए गए मूल्य का 5: की दर से शुल्क लिया जाएगा लेकिन 2,500/- रुपये से कम के ऑर्डर पर कार्रवाई नहीं की जाएगी। फ्रैंचाइजी पार्टनर नीचे दिए गए फॉर्मूले के अनुसार डिलीवरी चार्ज का भुगतान करेगा:

$$\text{डिलीवरी चार्ज} = (5 \text{ या संशोधित}) * (100 - \text{खरीद मूल्य} / 100)$$

डिलीवरी शुल्क @5% शुल्क के कुछ उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

न्यूनतम आर्डर वैल्यू	फ्रैंचाइजी ऑर्डर वैल्यू	अंतर राशि	फ्रैंचाइजी पार्टनर द्वारा भुगतान किया गया डिलीवरी शुल्क	HAICL द्वारा भुगतान किया गया डिलीवरी शुल्क
10,000/-	2,500/-	7,500/-	Rs.375	Rs.125/-
10,000/-	5,000/-	5,000/-	Rs.250/-	Rs.250/-
10,000/-	7,500/-	2,500/-	Rs.125/-	Rs.375/-
10,000/-	10,000/-	शून्य	शून्य	Rs.500/-

**16. क्या फ्रैंचाइजी सीधे एचएआईसीएल के मूल वेयरहाउस या वितरण केंद्रों से उत्पाद खरीदने के लिए पात्र हैं, अगर यह फ्रैंचाइजी स्टोर के पास है?**

नहीं, फ्रैंचाइजी पार्टनर एचएआईसीएल के मूल वेयरहाउस या वितरण केंद्रों से सीधे उत्पाद खरीदने के लिए पात्र नहीं है। HAICL अपने लॉजिस्टिक्स विक्रेता के माध्यम से फ्रैंचाइजी भागीदारों को डोर-स्टेप डिलीवरी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा।

**17. फ्रैंचाइजी स्टोर पर सहायक को नियुक्त करने के लिए कौन जिम्मेदार होगा?**

फ्रैंचाइजी पार्टनर अपने स्टोर के लिए सहायक की नियुक्ति और प्रबंधन के लिए स्वयं पूरी तरह जिम्मेदार होगा। हालांकि, ब्रांड की छवि को बढ़ाने के लिए सुचारू और कुशल संचालन के लिए एचएआईसीएल द्वारा स्टाफ और फ्रैंचाइजी पार्टनर को प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।

**18. फ्रैंचाइजी पार्टनर को स्टोर को कुशलतापूर्वक चलाने के लिए कितने लोगों की आवश्यकता हो सकती है?**

फ्रैंचाइज़ी स्टोर चलाने के लिए आवश्यक सहायक की जरूरत स्टोर के आकार और अन्य परिचालन निर्धारकों पर निर्भर करेगी जैसे कि क्षेत्र के भीतर होम डिलीवरी का दायरा, फुटफॉल आदि। हालांकि, एचएआईसीएल निम्नलिखित की सिफारिश करता है:

फ्रैंचाइज़ी प्रकार	सहायक की आवश्यकता	टिप्पणी
ग्रामीण फ्रैंचाइज़ी (200 वर्ग फुट)	1	इस गिनती में फ्रैंचाइज़ी
लघु शहरी फ्रैंचाइज़ी (200-800 वर्ग फुट।)	2	भागीदार शामिल है
बड़ी शहरी फ्रैंचाइज़ी (>800 वर्ग फुट)	3	

नोट: फ्रैंचाइज़ी को व्यवसाय की जरूरत के अनुसार कर्मचारियों की संख्या बढ़ा-घटा सकता है

## 19. फ्रैंचाइज़ी स्टोर के खुलने और बंद होने का समय क्या होगा?

- ग्रामीण आउटलेट: - सुबह 08 बजे से शाम 07 बजे तक
- शहरी आउटलेट: - सुबह 08 बजे से रात 10 बजे तक

## 20. क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर परिचालन समय के बाद या छुट्टियों में स्टोर का संचालन कर सकता है?

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को स्टोर को कम से कम 10-12 घंटे तक संचालित करना होता है। रविवार और सार्वजनिक अवकाश सहित 7 दिनों के लिए प्रति दिन। फ्रैंचाइज़ी स्टोर का बंद होने का समय उसके संबंधित कैचमेंट एरिया और लोगों के आवागमन पर निर्भर करेगा।

## 21. हर-हित की फ्रैंचाइज़ी छोड़ने की प्रक्रिया क्या होगी?

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को अलग होने के कारण, HAICL को 3 महीने पहले लिखित रूप में सूचित करने होंगे। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को छोड़ने से पहले HAICL द्वारा मांगे गए सभी प्रासंगिक दस्तावेजों तथा लंबित भुगतान HAICL को जमा करना होगा। निर्दिष्ट शेल्फ जीवन/समाप्ति तिथि के नीचे का कोई भी उत्पाद HAICL वापिस नहीं लेगा। निर्दिष्ट शेल्फ जीवन/समाप्ति तिथि भिन्न उत्पादों के लिए भिन्न होगी।

## 22. यदि किसी व्यक्ति का पहले से ही निर्धारित स्थान पर किराना स्टोर है, तो क्या वह हर-हित फ्रैंचाइज़ी के लिए पात्र होगा?

नहीं, मौजूदा किराना स्टोर का परिचालन करने वाला व्यक्ति हर-हित फ्रैंचाइज़ी के लिए पात्र नहीं होगा।

हालांकि, यदि मौजूदा स्टोर गैर-परिचालन में है और आवेदक फ्रैंचाइज़ी के लिए आवेदन करता है, तो उसे HAICL मानकों के अनुसार मौजूदा स्टोर का नवीनीकरण करने की आवश्यकता है। यदि फ्रैंचाइज़ी प्राप्त करने के बाद व्यक्ति दोनों स्टोरों के संचालन का दोषी पाया जाता है तो HAICL सुरक्षा जमा राशि को जब्त कर लेगा और फ्रैंचाइज़ी के खिलाफ उपयुक्त कानूनी कार्रवाई कर सकता है।

## 23. फ्रैंचाइज़ी समझौते की अवधि क्या होगी?

HAICL, 5 साल के लिए अपने फ्रैंचाइज़ी पार्टनर का चयन करेगी। 5 वर्ष के अनुबंध की प्रथम अवधि समाप्त होने से पूर्व अनुबंध का विस्तार सुनिश्चित किया जायेगा।

## 24. फ्रैंचाइज़ी स्टोर पर इन्वेंट्री के बीमा के लिए कौन जिम्मेदार होगा?

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को सलाह दी जाती है कि वह अपने स्वयं के खर्च पर इन्वेंट्री सहित रिटेल आउटलेट के लिए का बीमा करवाएं।

## 25. फ्रैंचाइज़ी समझौते को समाप्त करने के क्या कारण होंगे?

1. फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को दिवालिया घोषित किये जाने पर
2. किसी भी अपराध के लिए दोषी ठहराये जाने पर
3. यदि कोई लाइसेंस किसी संबंधित प्राधिकारी द्वारा रद्द या निरस्त या निलंबित या संशोधित किया जाता है या ऐसे प्राधिकरण द्वारा समाप्ति की तारीख से पहले नवीनीकृत नहीं किया जाता है
4. अगर फ्रैंचाइज़ी पार्टनर द्वारा दी गई कोई भी जानकारी असत्य या गलत पाई जाती है
5. अगर फ्रैंचाइज़ी पार्टनर HAICL द्वारा आपूर्ति किए गए किसी भी उत्पाद की गुणवत्ता को दूषित/मिलावटी या छेड़छाड़ करता है
6. यदि फ्रैंचाइज़ी भागीदार स्वयं या अपने कर्मचारियों/सेवकों/एजेंटों के माध्यम से कोई ऐसा कार्य करता है जो HAICL के सक्षम प्राधिकारी की राय में HAICL या उसके उत्पादों के हित के प्रतिकूल है। सक्षम प्राधिकारी ऐसे निर्णय का कारण बताने के लिए बाध्य नहीं होगा व उसका निर्णय उस संबंध में अंतिम होगा।
7. यदि अनुबंध अवधि के दौरान फ्रैंचाइज़ी कार्यरत है या कोई अन्य आय स्रोत विकसित करता है

## 26. फ्रैंचाइज़ी पार्टनर पर किस प्रकार की पैनाल्टी लगाई जा सकती है?

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की सुरक्षा जमा राशि बिजली, पानी निकायों का राशि, अधिभार, उपयोगिता बिल व अन्य सरकार के बकाये का भुगतान न करने की स्थिति में जब्त की जा सकती है। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर द्वारा किसी भी देय राशि का तीसरी बार भुगतान न करने पर चेतावनी पत्र जारी किया जाएगा और फ्रैंचाइज़ी समझौता अगर इस कारण समाप्त किया जाता है तो इसके लिए वह स्वयं उत्तरदायी होगा।

## 27. क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर ग्राहकों को छोड़कर अन्य खुदरा विक्रेताओं, एजेंट जैसे अन्य पार्टियों को एचएआईसीएल उत्पादों की आपूर्ति कर सकता है?

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर बाजार में किसी अन्य एजेंट/वितरक को HAICL द्वारा बिल किए गए उत्पादों की आपूर्ति नहीं करेगा। हालांकि, फ्रैंचाइज़ी पार्टनर HAICL की पूर्व अनुमति से संस्थागत बिक्री कर सकता है।

## 28. HAICL मामले में संस्थागत बिक्री क्या है?

संस्थागत बिक्री का मतलब व्यावसायिक इकाइयों या संस्थानों को उत्पाद बेचना है। जिसमे हो बिलिंग एक संगठन के नाम पर हो। उदाहरण के लिए, FMCG उत्पादों को होटल, रेस्तरां और कैटरर्स को बेचना संस्थागत बिक्री है। अन्य उदाहरण FMCG उत्पादों को छात्रावासों, आवासीय स्कूलों और कॉलेजों, खाद्य प्रसंस्करण इकाइयों आदि को बेचना।

## 29. क्या फ्रैंचाइज़ी समझौते के विस्तार का कोई प्रावधान है?

हां, फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के समझौते के विस्तार के लिए MD HAICL पूरी तरह से जिम्मेदार है। समझौते का विस्तार नीचे उल्लेखित कारकों पर निर्भर करेगा:

- क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर स्टोर की बिक्री बढ़ाने के लिए पर्याप्त प्रयास कर रहा है?
- इन्वेंट्री प्रबंधन, ऑर्डर देने, बकाया चुकाने आदि के मामले में फ्रैंचाइज़ी पार्टनर कितनी कुशलता से फ्रैंचाइज़ी स्टोर चला रहा है।
- ग्राहक और फ्रैंचाइज़र के साथ फ्रैंचाइज़ी पार्टनर का व्यवहार

## 30. यदि स्थान में 2 हर-हित फ्रैंचाइज़ी स्टोर हैं तो क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के लिए क्षेत्रवार नियमों का सेट होगा?

यदि गांव में 2 स्टोर हैं तो बिक्री क्षेत्र का कोई सीमांकन नहीं होगा। एक गाँव में दो स्टोर खोलने का निर्णय गाँव की आबादी और दोनों फ्रैंचाइज़ी भागीदारों के लिए व्यावसायिक क्षमता के आधार पर किया जाएगा,

इसलिए प्रत्येक फ्रैंचाइज़ी के पास बिजनेस करने के लिए पर्याप्त ग्राहक होंगे और उनमें से किसी को भी बिक्री और मार्जिन का कोई नुकसान नहीं होगा।

**31. क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर फ्रैंचाइज़ी समझौते की समाप्ति के बाद ब्रांड नाम या हर-हित के ट्रेडमार्क का उपयोग करने के लिए पात्र है?**

नहीं, फ्रैंचाइज़ी पार्टनर अनुबंध समाप्त होने के बाद HAR-HITH ब्रांड का उपयोग करने का हकदार नहीं है। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को स्टोर के संचालन को तुरंत बंद कर देना चाहिए और HAICL की फ्रैंचाइज़ी के रूप में जनता के सामने अपना प्रतिनिधित्व नहीं करना चाहिए। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को स्टोर से हटना होगा और मालिकाना ट्रेडमार्क के सभी संकेत वापस करने होंगे। इस स्थिति में, फ्रैंचाइज़ी भागीदार ऐसी आवश्यकताओं का पालन करने में विफल रहता है या मना कर देता है, तो HAICL को आईपीसी/सीआरपीसी आदि के तहत कानूनी कार्रवाई शुरू करने का अधिकार है, यदि HAR-HITH ब्रांड का उपयोग फ्रैंचाइज़ी द्वारा HAR-HITH ब्रांड, लोगो आदि के तहत उत्पादों को बेचने सहित किया जाता है।

**32. क्या फ्रैंचाइज़ी भागीदार कर व्यवस्था में संशोधन के कारण उत्पन्न होने वाले भुगतान की किसी देयता के लिए पात्र है?**

हां, फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को केंद्र और राज्य सरकार द्वारा समय समय पर लगाए गए किसी भी नए कर या उपकरण का अनुपालन और भुगतान करना होगा।

**33. हर-हित स्टोर खोलने हेतु उचित स्थान के लिए मानदंड क्या हैं?**

- फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के पास निरंतर व्यापार के लिए लोगों के अधिक आवागमन वाले क्षेत्र में एक दुकान होनी चाहिए।
- HAICL द्वारा परिभाषित डिजाइन और लेआउट दिशानिर्देशों के अनुसार दुकान में भंडारण रैक, ब्रांडिंग आदि सहित पूरा इंटीरियर होना चाहिए।

**34. मेरे पास दुकान नहीं है लेकिन मैं हर-हित फ्रैंचाइज़ी लेना चाहता हूं?**

जिस व्यक्ति के पास दुकान नहीं है वह प्रीफैब्रिकेटेड शॉप विकल्प के तहत फ्रैंचाइज़ी के लिए आवेदन कर सकता है। इस सुविधा में, एक आवेदक के पास न्यूनतम 200 वर्ग फुट का खुला स्थान होना चाहिए। एचएआईसीएल, स्थापना और जीएसटी सहित 4-5 लाख की लागत से 200 वर्ग फुट प्रीफैब्रिकेटेड शॉप प्रदान करेगा।

परिवहन शुल्क वास्तविक मूल्यों के अनुसार होगा। ये दुकानें संचालन के लिए तैयार होंगी। फ्रैंचाइज़ी को अपनी केंद्र में स्थित जमीन के साथ आवेदन करना होगा, साथ ही साथ जो स्थान ग्राहकों के आने जाने के लिए सुगम हो।

एचएआईसीएल 15 दिनों में तैयार प्रीफैब्रिकेटेड आउटलेट स्थापित करेगा। फ्रैंचाइज़ी को HAICL को 4-5 लाख का भुगतान करना होगा। इस आउटलेट का मानक जीवन 7 वर्ष हो सकता है, हालांकि फ्रैंचाइज़ी को इस आउटलेट को ठीक से बनाए रखना होगा और निर्माता की दोष देयता अवधि 1 वर्ष की समाप्ति के बाद क्षतिग्रस्त भागों के लिए अपनी लागत पर मरम्मत करवानी होगी।

**35. फ्रैंचाइज़ी स्टोर की मरम्मत और रखरखाव के लिए कौन उत्तरदायी होगा?**

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर HAICL मानकों द्वारा निर्धारित स्वच्छता, व्यवस्था, स्वच्छता और मरम्मत की डिग्री में सभी फिक्स्चर, फर्निशिंग, संकेत और उपकरण समेत खुदरा आउटलेट और परिसर को लगातार बनाए



रखेगा। कोई भी विनिर्माण दोष होगा काम पूरा होने की तारीख से वारंटी के तहत। हालांकि, फ्रैंचाइज़ी द्वारा क्षतिग्रस्त होने के अलावा, आदि 1 वर्ष के लिए वारंटी के तहत होंगे।

**36. क्या मुझे अपने क्षेत्र के ग्रामीण क्षेत्रों में पूर्वनिर्मित दुकान के लिए किसी अनुमति की आवश्यकता है?**

नहीं, ग्रामीण क्षेत्रों में फ्रैंचाइज़ी की भूमि पर पूर्वनिर्मित दुकानों की स्थापना के लिए अनुमति की आवश्यकता नहीं है।

**37. क्या मुझे अपने क्षेत्र में शहरी क्षेत्रों में पूर्वनिर्मित दुकान के लिए किसी अनुमति की आवश्यकता है?**

यदि फ्रैंचाइज़ी की अपनी जमीन पर एक पूर्वनिर्मित दुकान बनाई गई है, तो फ्रैंचाइज़ी द्वारा दुकान खोलने के लिए नियमित अनुमति लेनी होगी।

सार्वजनिक भूमि (सरकार की भूमि) में पूर्वनिर्मित दुकान खोले जाने के मामले में आवश्यक अनुमोदन लेने की आवश्यकता है।

**38. बिजली मीटर कनेक्शन कौन लेगा?**

स्टोर के लिए मीटर कनेक्शन फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को लेना होगा। यह उसके अपने व्यक्तिगत नाम या परिवार के एक व्यक्ति के नाम पर या पट्टेदार के नाम पर हो सकता है यदि वह पट्टे पर/किराए के परिसर में है। बिजली मीटर से संबंधित सभी खर्चों को फ्रैंचाइज़ी द्वारा वहन करने की आवश्यकता है और एचएआईसीएल ऐसे किसी भी खर्च के लिए उत्तरदायी नहीं है।

**39. क्या कोई साझेदारी फर्म या कोई प्राइवेट लिमिटेड कंपनी HAR-HITH फ्रैंचाइज़ी के लिए आवेदन कर सकती है?**

नहीं, केवल एकमात्र मालिक आवेदन कर सकता है और हर-हित फ्रैंचाइज़ी के लिए पात्र हो सकता है।

स्टोर संचालन में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न और समर्थन सेल रिस्पांस टेम्प्लेट

40. **फ्रैंचाइज़ी भागीदारों को हर-हिथ स्टोर की तलाश क्यों करनी चाहिए? HAICL द्वारा अपने फ्रैंचाइज़ी भागीदारों को क्या लाभ प्रदान किए जाते हैं?**

- I. **उत्पादों पर सुनिश्चित मार्जिन:** हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को कुल मासिक बिक्री के प्रतिशत के रूप में मासिक औसत 10: मार्जिन की गारंटी दे सकता है। 9५,०००६ प्रति माह की कमाई करने के लिए फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को एक कैलेंडर माह में 9,५०,०००६ रुपये की बिक्री करनी होगी। सभी डेयरी उत्पादों (वीटा, आदि जैसे ब्रांडों के) को छोड़कर उत्पादों पर मासिक औसत 10: मार्जिन है। डेयरी उत्पादों पर मार्जिन संबंधित ब्रांडों की सलाह के अनुसार होगा और प्राप्त होने पर फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को दिया जाएगा। 10% मार्जिन सांकेतिक है और उत्पाद मिश्रण की बिक्री पर निर्भर होगा जहां फ्रैंचाइज़ी के समग्र बिक्री मिश्रण में राष्ट्रीय ब्रांडों की हिस्सेदारी लगभग 40% होनी चाहिए। यदि राष्ट्रीय ब्रांडों का बिक्री मिश्रण 40% से अधिक है, तो फ्रैंचाइज़ी के लिए कुल मार्जिन 8–10% की सीमा में होगा। हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की बिक्री और मार्जिन बढ़ाने के लिए प्रचार योजनाएं और छूट भी चला सकता है।
- II. **सर्वोत्तम गुणवत्ता वाले उत्पाद:** फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को बाजार से प्रतिस्पर्धी दर पर सर्वोत्तम गुणवत्ता वाले उत्पाद उपलब्ध कराए जाएंगे।
- III. **आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर सपोर्ट:** एचएआईसीएल फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को स्टोर पर आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करने में मदद करेगा। इसके अलावा सहायता में शामिल हैं:
  - 1 पीओएस मशीन जिसमें 5 साल तक रखरखाव शामिल है।
  - पीओएस एप्लीकेशन
  - आईटी सॉफ्टवेयर
  - सीआरएम सॉफ्टवेयर
  - ई-कॉमर्स पोर्टल
  - फ्रैंचाइज़ी ऐप
  - खुदरा वेबसाइट
  - आईटी सपोर्ट डेस्क।
- IV. **योजना का समर्थन:** फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की बिक्री और मार्जिन बढ़ाने के लिए, समय-समय पर साझेदार के लाभ के लिए विभिन्न व्यापार योजनाएं, थोक खरीद योजनाएं, ब्रांड लॉयलिटी योजनाएं, मात्रा और मूल्य लक्ष्य-आधारित योजनाएं शुरू की जाएंगी। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के लिए ब्रांडों से कोई भी मौद्रिक सहायता सीधे संबंधित को साझा की जाएगी।
- V. **ब्रांडिंग और विज्ञापन समर्थन:** एचएआईसीएल विभिन्न प्रसिद्ध ब्रांडों को रिटेल आउटलेट के साइन बोर्ड और उपलब्ध शेल्फ स्पेस पर अपने उत्पादों का विज्ञापन करने की अनुमति देगा। ऐसे ब्रांडों से प्राप्त होने वाले किसी भी मौद्रिक लाभ को फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के साथ साझा किया जाएगा।

- VI. **लॉजिस्टिक्स सपोर्ट:** एचएआईसीएल फ्रैंचाइजी पार्टनर्स द्वारा की गई बुकिंग के आधार पर फ्रैंचाइजी स्टोर पर अपने तीसरे पक्ष के विक्रेता के माध्यम से उत्पाद वितरित करेगा।
- VII. **प्रशिक्षण और कौशल विकास:** फ्रैंचाइजी पार्टनर को एचएआईसीएल खुदरा व्यापार नियमों, विनियमों, उत्पादों, एसओपी, और दिन-प्रतिदिन के आधार पर रिटेल आउटलेट को सफलतापूर्वक संचालित करने के लिए आवश्यक प्रमुख डिलिवरेबल्स पर प्रशिक्षित और मूल्यांकन किया जाएगा।
- VIII. **मुद्रा ऋण सहायता:** एचएआईसीएल सूचीबद्ध बैंकों की सूची शॉर्टलिस्ट किए गए आवेदकों को ऋण वितरण के लिए प्रदान करेगा। बैंक की पात्रता मानदंड को पूरा करने वाले आवेदक के आधार पर प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के तहत ऋण बढ़ाया जा सकता है।
- IX. **स्टोर डिजाइन और पोर्टा केबिन सपोर्ट:** एचएआईसीएल रिटेल आउटलेट को एक अद्वितीय और अच्छी दिखने वाली उपस्थिति देने के लिए बुनियादी ढांचा सहायता प्रदान करेगा। एचएआईसीएल के पैनेल में शामिल विक्रेता दुकान की ब्रांडिंग, इंटीरियर और फिट-आउट करेंगे। एचएआईसीएल इंस्टालेशन और जीएसटी सहित 200 वर्ग फुट की प्रीफैब्रिकेटेड दुकान मुहैया कराएगा। ये आउटलेट संचालित होने के लिए तैयार होंगे।

#### 41. HAICL द्वारा अपने फ्रैंचाइजी पार्टनर के व्यवसाय को बढ़ाने के लिए किस प्रकार की मार्केटिंग सहायता प्रदान की जाएगी?

- एचएआईसीएल विज्ञापन, विपणन और प्रचार में फ्रैंचाइजी पार्टनर की सहायता करेगा। बिक्री बढ़ाने और स्टोर की प्रतिष्ठा व ब्रांड को और विकसित करने के लिए विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन भी किया जाएगा।
- HAICL लगातार ग्राहकों के लिए मार्केटिंग प्रोग्राम और लॉयल्टी कार्ड भी बना सकता है। इसमें उपहार प्रमाण पत्र, कूपन और वाउचर प्रमुख हैं, जिसकी अवधि HAICL और व्यक्तिगत स्टोर प्रदर्शन द्वारा निर्धारित की जाएगी।
- एक फ्रैंचाइजी भागीदार अपने आप ग्राहकों के लिए योजना/छूट की पेशकश को नहीं चला सकता/सकती है। केवल HAR-HITH अनुमोदित योजनाओं और छूटों को सलाह दी गई। इन्हें समय सीमा के भीतर चलाने की अनुमति होगी।

#### 42. क्या फ्रैंचाइजी पार्टनर को उनकी आय बढ़ाने के लिए एचएआईसीएल द्वारा कोई प्रोत्साहन संरचना प्रदान की गई है?

हाँ, HAICL अपने फ्रैंचाइजी पार्टनर और ग्राहकों को अतिरिक्त लाभ प्रदान करने के लिए नियमित रूप से विभिन्न लॉयल्टी और मार्केटिंग प्रोग्राम चलाएगा।

#### 43. यदि पीओएस मशीन काम नहीं कर रही है तो उत्पादों को कैसे ऑर्डर करें?

एचएआईसीएल पीओएस मशीन के विकल्प के लिए एक एप्लीकेशन भी विकसित करेगा। यदि पीओएस मशीन काम नहीं कर रही है तो इस एप्लीकेशन से ऑर्डर दिया जा सकता

है। एप्लिकेशन को एम-पीओएस कहा जाता है जो एंड्रॉइड मोबाइल डिवाइस पर चलता है और स्टोर की पीओएस मशीन के समान लॉगिन क्रेडेंशियल का उपयोग करता है।

**44. यदि फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को पीओएस मशीन से संबंधित समस्या का सामना करना पड़ रहा है तो किससे संपर्क किया जाना चाहिए?**

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर अपने प्रश्नों को सीधे [harhithretail@gmail.com](mailto:harhithretail@gmail.com) पर ई-मेल कर सकते हैं या वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर **9517-9517-11** से टेलीफोनिक रूप से जुड़ सकते हैं। प्रश्न का समाधान 1-2 कार्य दिवसों के भीतर किया जाएगा।

**45. क्या फ्रैंचाइज़र की सेवाओं का लाभ उठाने के लिए एचएआईसीएल फ्रैंचाइज़ी पार्टनर से कोई कीमत वसूल करेगा?**

नहीं, ऐसी कोई लागत नहीं है जो एचएआईसीएल द्वारा अपने फ्रैंचाइज़ी पार्टनर से पीओएस मशीन की लागत को छोड़कर चार्ज की जाएगी। पीओएस मशीन की कीमत लगभग 30,000/- रुपये मात्र का भुगतान किया जा सकता है। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर द्वारा एक बार के आधार पर या 500/- रुपये मासिक किस्त के आधार पर इसका भुगतान एचएआईसीएल को किया जा सकता है। पूर्ण भुगतान के बाद, पीओएस मशीन फ्रैंचाइज़ी की संपत्ति होगी लेकिन फिर भी रखरखाव सेवाएं एचएआईसीएल द्वारा प्रदान की जाएंगी। फ्रैंचाइज़ी लेने के लिए कोई रॉयल्टी शुल्क और प्रसंस्करण शुल्क नहीं है।

**46. क्या उत्पादों की खरीद के भुगतान के लिए कोई क्रेडिट आधार प्रणाली है?**

नहीं, भुगतान के लिए कोई क्रेडिट आधार प्रणाली नहीं है। फ्रैंचाइज़ी को अपनी पीओएस मशीन के माध्यम से खरीद के लिए ऑनलाइन भुगतान करना होगा। अग्रिम भुगतान पर ही ऑर्डर दिया जाएगा।

**47. यदि फ्रैंचाइज़ी पार्टनर समय पर ऑर्डर देने में विफल रहता है तो इसके क्या परिणाम होंगे?**

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर और उनके स्टाफ को प्रारंभिक प्रशिक्षण के दौरान, एचएआईसीएल ऑर्डर कैसे करें, कब ऑर्डर करें, इन्वेंट्री की जांच कैसे करें, उत्पाद की कमी के बारे में अधिसूचना की जांच कैसे करें आदि का पूरा प्रशिक्षण प्रदान करेगा। प्रारंभिक अवधि के दौरान, एचएआईसीएल अपने फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को मात्रा में कम उत्पाद और तेजी से बिकने वाले उत्पाद को श्रेणीबद्ध करने के लिए भी सूचित करेगा।

**48. फ्रैंचाइज़ी पार्टनर या उसके स्टोर स्टाफ के लिए प्रशिक्षण के विभिन्न तरीके क्या हैं?**

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को हर-हित खुदरा व्यापार नियमों, विनियमों, उत्पादों, खुदरा बिक्री और संचालन, एसओपी और दिन-प्रतिदिन के आधार पर रिटेल आउटलेट को सफलतापूर्वक संचालित करने के लिए आवश्यक प्रमुख बिंदुओं पर प्रशिक्षित और मूल्यांकित किया जाएगा। प्रशिक्षण में रिटेल आउटलेट के संचालन के सिद्धांत और व्यावहारिक पहलुओं को शामिल किया जाएगा। प्रशिक्षण के दौरान, निम्नलिखित विषयों को कवर किया जाएगा:

परिचय	एचएआईसीएल का परिचय, इसकी दृष्टि और मिशन
रिटेल ज्ञान	भारत में खुदरा परिदृश्य का संक्षिप्त परिचय
रिटेल सेलिंग स्किल्स	प्रोडक्ट मिक्स ऑफर, प्राइस स्ट्रक्चर, मार्जिन, अर्निंग स्ट्रक्चर, कैश मैनेजमेंट, प्रोडक्ट पिचिंग, कस्टमर ऑब्जेक्शन हैंडलिंग, अपसेलिंग, क्रॉस सेलिंग, स्टोर सेनिटेशन, स्टोर लाइसेंस आदि।
विजुअल मर्चेन्डाइजिंग	प्लानोग्राम, शेल्फ प्रबंधन, अग्रभाग सजावट, खुदरा आउटलेट स्वच्छता
मांग योजना और पूर्वानुमान	स्टॉक प्रबंधन, आदेश और पुनःपूर्ति, वृद्ध स्टॉक प्रबंधन, स्टॉक पुनःसंतुलन
360° संचार	आईटी सिस्टम प्रबंधन, पीओएस प्रबंधन, दैनिक रिपोर्टिंग आदि।
व्यवहार कौशल प्रबंधन	व्यक्तिगत स्वच्छता, सौंदर्य, व्यक्तित्व विकास, शिष्टाचार, नैतिकता, मूल्य और अखंडता
ग्राहक सेवा	सीआरएम, वॉक-इन ग्राहक सेवा एसओपी
नेतृत्व	टीम प्रबंधन, समस्या विश्लेषण और समाधान
खाद्य, पेय पदार्थ, किराना और एफएमसीजी	उत्पाद विवरण और मूल्य निर्धारण
समय प्रबंधन	रिटेल आउटलेट के समय पर समय प्रबंधन एसओपी का पालन
पीओएस प्रशिक्षण	ऑनलाइन ऑर्डरिंग, स्टॉक प्रबंधन, नकद प्रबंधन, बिलिंग, ग्राहक संबंध प्रबंधन

HAR-HITH सभी फ्रैंचाइज़ी भागीदारों को ऑनलाइन प्रशिक्षित करेगा। उपर्युक्त विषयों को कार्यालय समय के दौरान सुबह 11 बजे से शाम 4 बजे के बीच 3-4 दिनों में कवर किया जाएगा।

**पीओएस और कैश डेस्क के प्रबंधन का प्रशिक्षण:** HAR-HITH के आईटी विक्रेता भागीदार द्वारा फ्रैंचाइज़ी भागीदारों को उनके संबंधित स्टोर पर प्रदान किया जाएगा। यह पीओएस के विभिन्न अनुप्रयोगों और उनके संचालन का व्यावहारिक एक दिवसीय प्रशिक्षण (3-4 घंटे) होगा। पीओएस एप्लिकेशन में नए उत्पाद लॉन्च की जानकारी, प्रचार और अभियान, प्रशिक्षण जानकारी होंगी, ताकि फ्रैंचाइज़ी केंद्रीय सर्वर से वीडियो और जानकारी डाउनलोड कर सके।

#### 49. HAR-HITH की उत्पाद वापसी नीति क्या है?

एक बार जब कोई उत्पाद स्टोर पर डिलीवर और अनलोड हो जाता है, तो उसे वापस नहीं किया जाएगा। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को अपने स्टोर के लिए उत्पादों को ऑर्डर करने में अत्यधिक सावधानी बरतनी चाहिए ताकि किसी भी कारण से वापसी की स्थिति उत्पन्न न हो। HAR-HITH अपने उत्पाद वर्गीकरण में अत्यधिक सावधानी बरतता है। वर्गीकरण सूची के सभी उत्पाद तेजी से बिकने वाले, सर्वोत्तम गुणवत्ता और बाजार प्रतिस्पर्धी कीमतों पर हैं इसलिए ऐसे उदाहरण दुर्लभ होंगे

#### 50. उत्पाद स्टोर पर पहुंच गया है, इसे उतारने के लिए कौन जिम्मेदार है? साथ ही लौटाए जाने वाले उत्पाद की लोडिंग कौन करेगा?

ऑर्डर की गई इन्वेंट्री को निर्धारित डिलीवरी बीट के अनुसार रिटेल आउटलेट पर डिलीवर किया जाएगा। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को अपनी ऑर्डर की गई इन्वेंट्री को उतारने के लिए अपेक्षित मैनुअल को तैनात करने की आवश्यकता होती है जो HAICL लॉजिस्टिक्स पार्टनर कर्मचारी को इसे सुविधाजनक बनाने में मदद करेगा।

**51. इंटीरियर सेट-अप, फिक्स्चर और आईटी हार्डवेयर के किसी भी नुकसान के लिए कौन जिम्मेदार है?**

उन स्टोरों के लिए जहां HAICL द्वारा अनुमोदित ठेकेदार द्वारा फिट-आउट निष्पादित किया जाता है, विभिन्न श्रेणी के उत्पाद ( जैसे फिक्स्चर, फिट-आउट आदि) को काम पूरा होने की तारीख से निम्नलिखित अवधि के लिए रखरखाव के तहत कवर किया जाता है:

**ए. भंडारण रैक:** 1 वर्ष के लिए निःशुल्क

**बी. लकड़ी के फर्नीचर और फिक्स्चर:** 1 वर्ष के लिए निःशुल्क

MD, HAICL द्वारा नामित अधिकारी द्वारा प्रमाणित तिथि को पूर्णता की तिथि माना जाएगा। एमडी हरियाणा एग्रो द्वारा नामित अधिकारी दोष दायित्व की अवधि के अंत से पहले किसी भी फॉल्ट/दोष के निवारण के लिए चयनित ठेकेदार को नोटिस देगा। चयनित ठेकेदार अधिसूचित फॉल्ट/दोष/दोषों को एमडी हरियाणा एग्रो द्वारा नामित अधिकारी द्वारा निर्दिष्ट समयावधि के भीतर ठीक करेगा। फ्रैंचाइज़ी द्वारा किसी भी क्षति को फॉल्ट/दोष दायित्व अवधि में कवर नहीं किया जाएगा। इस तरह के नुकसान की भरपाई फ्रैंचाइज़ी द्वारा स्वयं अपने खर्च पर की जाएगी। दोष दायित्व अवधि के बाद, ठेकेदार उद्धृत दरों के अनुसार फॉल्ट/क्षति के सुधार के लिए शुल्क लेगा।

**52. क्या कोई फ्रैंचाइज़ी अपने ग्राहकों को क्रेडिट प्रदान कर सकती है?**

फ्रैंचाइज़ी ग्राहकों के साथ व्यापार करने की शर्तों का निर्णय लेने का स्वयं अधिकारी है, जिसमें ग्राहकों को क्रेडिट पर सामान उपलब्ध कराना या न करना भी शामिल है। ग्राहकों के लिए क्रेडिट फैसिलिटी सुविधा आदि के ऐसे किसी भी निर्णय में HAR-HITH या HAICL की कोई भूमिका और जिम्मेदारी नहीं है।

**53. ऑर्डर प्लेसमेंट में कोई समस्या होने पर फ्रैंचाइज़ी किससे संपर्क करता है?**

फ्रैंचाइज़ी को अपने उत्पाद ऑर्डर के साथ किसी भी समस्या के मामले में सहायता सेल से संपर्क करने की आवश्यकता है। टोल फ्री नं. **9517-9517-11** इसके लिए वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया गया है। ऑर्डर डिलीवरी में देरी, भुगतान का प्रतिबिंबित नहीं होना, ऑर्डर देने में असमर्थता, ऑर्डर प्लेसमेंट की आवृत्ति, न्यूनतम ऑर्डर वैल्यू आदि जैसे मुद्दों को हरियाणा एग्रो

के टोल-फ्री नंबर के माध्यम से हल किया जा सकता है। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर ऑर्डर और स्टॉक डिलीवरी के संबंध में अपने प्रश्नों को हल करने के लिए व्यावसायिक घंटों के दौरान सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे के बीच (सोमवार से शनिवार) कॉल कर सकता है।

#### 54. ऑर्डर किए गए उत्पादों की डिलीवरी का समय क्या होगा?

लॉजिस्टिक्स सेवा प्रदाता आदर्श परिस्थितियों में ऑर्डर देने के 24 घंटे के भीतर उत्पादों को फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को भेज देगा। हालांकि, हरहित परियोजना के शुरू होने के शुरुआती महीनों के दौरान स्टॉक डिलीवरी 48-72 घंटों के भीतर हो सकती है, जब तक कि परियोजना परिचालन क्षमता हासिल नहीं हो जाती।

## कानूनी और प्रक्रियात्मक सहायता:

#### 55. हर-हित फ्रैंचाइज़ी स्टोर खोलने के लिए किस तरह के दस्तावेजों की आवश्यकता होती है?

हर हित फ्रैंचाइज़ी लेने के लिए निम्न दस्तावेजों की आवश्यकता होती है:

- आधार कार्ड
- पैन कार्ड
- आईटीआर फाइलिंग, यदि लागू हो (केवल शहरी आवेदकों के लिए)
- बिजली मीटर कनेक्शन
- लीज एग्रीमेंट, यदि किराए पर/पट्टे पर लिया गया है
- आवेदक का पासपोर्ट साइज फोटो
- दुकान/स्थान की फोटो जहां स्टोर प्रस्तावित है

#### 56. हर-हित फ्रैंचाइज़ी स्टोर खोलने के लिए किन लाइसेंस की आवश्यकता है?

हर-हित फ्रैंचाइज़ी खोलने के लिए आवश्यक लाइसेंस का उल्लेख नीचे किया गया है:

1. ट्रेड लाइसेंस (व्यापार लाइसेंस) (केवल शहरी क्षेत्र) {कृपया अधिक जानकारी के लिए <https://ulbharyana.gov.in/WebCMS/Start/10568> पर जाएं}। ये लाइसेंस फ्रैंचाइज़ी को एक वर्ष के भीतर ले लेना होगा।

2. शॉप एंड कमर्शियल इस्टैब्लिशमेंट लाइसेंस आवंटन के बाद जल्द से जल्द (केवल शहरी क्षेत्र में)
3. जीएसटी पंजीकरण (यदि फ्रैंचाइज़ी पार्टनर एक वर्ष में 40 लाख रुपये से अधिक का व्यवसाय करने में सक्षम होगा)
4. FSSAI पंजीकरण

**57. क्या HAICL फ्रैंचाइज़ी स्टोर स्थापित करने के लिए आवश्यक लाइसेंस प्राप्त करने में मदद करेगा?**

हरियाणा एग्रो हर-हित फ्रैंचाइज़ी स्टोर के लिए आवश्यक लाइसेंस प्राप्त करने की प्रक्रिया में मार्गदर्शन प्रदान करेगा। फ्रैंचाइज़ी को अपने स्तर पर आवेदन करना होगा और अनुमति लेनी होगी।

**58. फ्रैंचाइज़ी स्टोर स्थापित करने के लिए ऋण प्राप्त करने में HAICL कैसे मदद करेगा?**

यदि आवेदन-फ़ार्म में ऋण आवश्यकता का उल्लेख किया गया है, तो साइट स्थान के आधार पर योग्य आवेदन-फ़ार्म को संबंधित बैंक अग्रेषित किए जाएंगे। यदि बैंक मुद्रा ऋण के लिए फ्रैंचाइज़ी आवेदक पात्रता से सहमत होता है, तो फ्रैंचाइज़ी आवंटित की जाएगी।

इसके बाद हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को पैनल में शामिल बैंक सूची के साथ हर-हित फ्रैंचाइज़ी स्टोर के चयन का दस्तावेज उपलब्ध कराएगा। फ्रैंचाइज़ी मुद्रा ऋण के लिए आवेदन करेगी। दस्तावेज जमा करने के बाद बैंक दस्तावेजों का पुनः सत्यापन करेंगे और ऋण राशि को फ्रैंचाइज़ी पार्टनर खाते में वितरित कर देंगे। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को हरियाणा एग्रो और बैंकों के साथ ट्रेडिंग के लिए एक ही अकाउंट ऑपरेट करना होता है। यदि फ्रैंचाइज़ी पार्टनर मासिक किस्त समय पर जमा करने में विफल रहता है तो हरियाणा एग्रो सुरक्षा जमा राशि को जब्त करने और फ्रैंचाइज़ी अपने समझौते को समाप्त करने के लिए जिम्मेदार होगा।

**59. बैंकों से ऋण प्राप्त करने के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता होती है?**

बैंक से ऋण प्राप्त करने के लिए आवश्यक उदाहरणात्मक दस्तावेज नीचे दिए गए हैं:

- पैन कार्ड
- आधार कार्ड
- पिछले 3 साल का इनकम टैक्स रिटर्न (यदि उपलब्ध हो या लागू हो तो)
- बिजली मीटर कनेक्शन पेपर
- CIBIL स्कोर/ रिपोर्ट



एक फ्रैंचाइज़ी आवेदक को अपनी उधार पात्रता की जांच के लिए अपना सम्बंधित विवरण साझा करना होगा। फ्रैंचाइज़ी आवेदक को CIBIL स्कोर, पिछले ऋण / क्रेडिट पुनर्भुगतान इतिहास आदि के आधार पर लोन दिया जाएगा। एक बार फ्रैंचाइज़ी आवेदक का CIBIL स्कोर ऋण वितरण के लिए सकारात्मक पाया जाता है, तो फ्रैंचाइज़ी अधिकार आवंटित किए जाएंगे। ऐसे सभी आवेदकों की जानकारी ऋण प्रक्रिया के लिए राज्य स्तरीय बैंकर समिति (एसएलबीसी) को भेजा जाएगा।

## 60. फ्रैंचाइज़ी समझौता के जल्दी समाप्ति या 5 वर्ष की समाप्ति पर निपटान कैसे होगा?

5 साल के फ्रैंचाइज़ी समझौते की अवधि के पूरा होने या जल्दी समाप्त होने की स्थिति में, कोई भी उत्पाद HAICL को वापस नहीं किया जाएगा। लेकिन असाधारण परिस्थितियों के मामले में यदि एमडी हरियाणा एग्री द्वारा अनुमोदित किया जाता है, तो हरियाणा एग्री द्वारा 40 प्रतिशत से कम शेल्फ लाइफ वाले उत्पादों को स्वीकार नहीं किया जाएगा। फ्रैंचाइज़ी से उत्पादों को लेने के लिए हरियाणा एग्री उत्पाद के मूल्य का 5 प्रतिशत चार्ज करेगा। किसी भी क्षतिग्रस्त वस्तु-सूची को हरियाणा एग्री या उसके डिस्ट्रीब्यूशन सेण्टर /वेयरहाउस को वापस नहीं किया जाएगा। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को अपने उत्पाद पर बचे हुए इन्वेंट्री को बेचना होगा।

## 61. परिवार के भीतर मौजूदा फ्रैंचाइज़ी अधिकारों के हस्तांतरण की प्रक्रिया क्या है?

**1. मौजूदा फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के अनुरोध पर फ्रैंचाइज़ी अधिकारों का हस्तांतरण :** किसी ग्रामीण फ्रैंचाइज़ी पार्टनर द्वारा संचालन के अधिकार को हस्तांतरित करने के किसी भी अनुरोध को विच्छेदन की निर्धारित तिथि से तीन महीने पहले लिखित में हरियाणा एग्री कार्यालय तक पहुंचना होगा। प्रबंध निदेशक, हरियाणा एग्री के पास संचालन के अधिकार के हस्तांतरण से संबंधित मामलों में निर्णय लेने का पूर्ण व अंतिम अधिकार है।

**2. फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की मृत्यु पर फ्रैंचाइज़ी अधिकारों का हस्तांतरण:** यदि फ्रैंचाइज़ी समझौते की समाप्ति से पहले फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की मृत्यु हो जाती है तो उसके कानूनी उत्तराधिकारी को मृतक के रिटेल आउटलेट संचालन के अधिकार को हस्तांतरित करवाने के लिए हरियाणा एग्री को लिखित रूप में प्रस्ताव देना होगा। कानूनी उत्तराधिकारी को एक महीने के भीतर हरियाणा एग्री द्वारा निर्धारित सभी पात्रता मानदंडों को पूरा करना होगा, नहीं तो फ्रैंचाइज़ी के अधिकारों को हरियाणा एग्री द्वारा समाप्त किया जा सकता है। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर की मृत्यु की तारीख से एक महीने तक यह स्थानांतरण होना चाहिए और इस अनुभाग के अनुसार हरियाणा एग्री से पहले लिखित सहमति लेनी होगी। यदि हस्तांतरण एक महीने के अंदर नहीं होता है तो लाइसेंस स्वतः समाप्त हो जाएगा, जब तक कि हरियाणा एग्री लिखित रूप में यह समय सीमा नहीं बढ़ाती। यदि मृतक का कानूनी उत्तराधिकारी पात्रता और चयन मानदंडों को पूरा करने में असमर्थ है, तो नए आवेदन उक्त रिटेल आउटलेट के लिए मांगे जाएंगे।

**62. अगर फ्रैंचाइज़र और फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के बीच कोई विवाद होगा तो उसका समाधान कैसे होगा?**

HAICL और फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के बीच के सभी विवाद, जिनका निपटान फ्रैंचाइज़ी पॉलिसी के अनुच्छेदों से नहीं होता है वो प्रबंध निदेशक हरियाणा एग्रो पंचकुला या उनके द्वारा नामित किसी भी व्यक्ति के मध्यस्थता के लिए संदर्भित किए जाएंगे और ऐसे मध्यस्थ का निर्णय दोनों पक्षों पर अंतिम और बाध्यकारी होगा।

**63. उत्पाद गुणवत्ता, क्षतिग्रस्त उत्पाद, उत्पाद पर प्रतिक्रिया, एक्सपायर उत्पाद और किसी भी अन्य मुद्दों से संबंधित चुनौतियों के लिए फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को किससे संपर्क करना चाहिए?**

फ्रैंचाइज़ी पार्टनर सवाल को सीधे [harhithretail@gmail.com](mailto:harhithretail@gmail.com) पर ई-मेल कर सकते हैं या HAICL के संपर्क नंबर **9517-9517-11** से टेलीफ़ोनिक रूप से संपर्क साध सकते हैं। कुल 1-2 दिनों में समस्या का समाधान कर दिया जाएगा।

**64. क्या फ्रैंचाइज़ी पार्टनर और HAICL के बीच कोई समझौता होगा?**

हाँ, स्टोर को संचालित करने और HAR-HITH ब्रांड का उपयोग करने का अधिकार देने वाला एक फ्रैंचाइज़ी समझौता दोनों पक्षों के बीच 100/- रुपये के स्टाम्प पेपर पर निष्पादित किया जाएगा। फ्रैंचाइज़ी पार्टनर द्वारा समझौता की लागत वहन की जाएगी।

**65. क्या HAICL किसी फ्रैंचाइज़ी पार्टनर के स्टोर का ऑडिट कर सकता है?**

हाँ, हरियाणा एग्रो व हर हित के कर्मचारियों, सहयोगियों और अधिकृत तृतीय-पक्ष सहयोगियों को HAICL मानकों के अनुपालन का निर्धारण करने के लिए व्यावसायिक समय के दौरान बिना किसी सूचना के स्टोर में प्रवेश करने का अधिकार है। इस तरह के किसी भी निरीक्षण के दौरान, हरियाणा एग्रो खुदरा आउटलेट से उत्पादों, आपूर्ति, उपकरण और अन्य वस्तुओं का चयन कर सकता है ताकि यह मूल्यांकन किया जा सके कि वे हरियाणा एग्रो के मानकों का अनुपालन करते हैं या नहीं। हरियाणा एग्रो फ्रैंचाइज़ी पार्टनर को अपने स्टोर को अपने स्वयं के खर्च पर गैर-अनुपालन वस्तुओं को तुरंत हटाने की आवश्यकता होगी।

ग्राहक अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न और समर्थन सेल प्रतिक्रिया टेम्पलेट

66. यदि कोई फ्रैंचाइजी हरियाणा एग्री द्वारा बिल किए गए उत्पादों के अलावा अन्य उत्पादों की बिक्री करता हुआ पाया जाता है और/या भौतिक इन्वेंट्री सिस्टम इन्वेंट्री के साथ तुलना के बाद कम पाई जाती है तो क्या कार्रवाई की जाएगी?

फ्रैंचाइजी पार्टनर को ऐसे किसी भी उत्पाद को बेचने की अनुमति नहीं है जिसका बिल हरियाणा एग्री द्वारा नहीं दिया गया है। फ्रैंचाइजी पार्टनर को खुले बाजार से कोई उत्पाद खरीदने और बेचने की भी अनुमति नहीं है। जब तक हरियाणा एग्री में सक्षम प्राधिकारी द्वारा लिखित रूप में अनुमोदित नहीं किया जाता है, तब तक किसी भी बाहरी उत्पाद का स्टोर पर भण्डारण और विपणन नहीं किया जा सकता। फ्रैंचाइजी पार्टनर वास्तविक समय पर उत्पादों को बिल करने के लिए बाध्य है और इसमें कोई पेंडेंसी नहीं होनी चाहिए।

दोनों मामलों में, निम्नलिखित कार्रवाई की जा सकती है:

(ए) पहली बार में उससे 1,000/- रुपये का जुर्माना वसूला जाएगा।

(बी) दूसरे बार में उससे 2,000/- रुपये का जुर्माना वसूला जाएगा।

(सी) तीसरे बार में, उसे एक चेतावनी पत्र जारी किया जाएगा और फ्रैंचाइजी समझौता की समाप्ति के लिए वह स्वयं जिम्मेदार होगा।

4.:

67. उपभोक्ता को हर-हित फ्रैंचाइजी स्टोर से उत्पादों को क्यों खरीदना चाहिए ?

रिटेल विस्तार परियोजना के अंतर्गत खुलने वाले फ्रैंचाइजी स्टोर हरियाणा राज्य सरकार द्वारा समर्थित हैं इसलिए बाजार में अन्य खुदरा विक्रेताओं की तुलना में उत्पादों की गुणवत्ता अच्छे मानक के है व उचित मूल्य पर मिलेंगे ।

## 68. हर हित ग्राहकों की शिकायतों, फीडबैक का समाधान कैसे करेगा?

उपभोक्ता की शिकायत का समाधान फ्रेंचाइजी पार्टनर और/या स्टोर पर उसके स्टाफ द्वारा किया जाएगा। अगर शिकायत का समाधान नहीं होता है या स्टोर पर उपभोक्ता की संतुष्टि के लिए समाधान नहीं होता है, तो वह "ग्राहक सहायता सेल" पर शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत निपटान 1-2 दिनों के भीतर हल हो जाएगा। ग्राहक निम्न मसलों पर सीधे हरियाणा एग्रो को प्रतिक्रिया दे सकता है: ब्रांड उपलब्धता, विशिष्ट श्रेणी का वैकल्पिक ब्रांड, स्टोर में जोड़ा जाने वाला नया उत्पाद, उत्पाद मूल्य निर्धारण, क्षतिग्रस्त या एक्सपायर उत्पाद की गुणवत्ता की वापसी आदि ।

यदि ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए हरियाणा एग्रो को लिखना चाहता है तो निम्नलिखित "ग्राहक सहायता प्रकोष्ठ" पर संपर्क करें : हरियाणा एग्रो इंडस्ट्रीज कॉर्पोरेशन लिमिटेड, बे नंबर 15-20, सेक्टर - 4, पंचकुला - 134112, हरियाणा (भारत), ईमेल: **harhithretail@gmail.com** या टोल-फ्री नंबर **(9517-9517-11)**.